

Besoin d'assistance ? afin de bénéficier des garanties d'assistance

- **Contactez-nous au préalable :**
 - depuis la France métropolitaine au **01.40.25.53.70**
 - Appel non surtaxé
 - depuis l'étranger **00 33 (1) 1.40.25.53.70**
- **Veuillez nous indiquer :**
 - Le nom et le numéro du contrat souscrit
 - Les nom et prénom du Bénéficiaire
 - L'adresse exacte du Bénéficiaire
 - Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par EURODOMMAGES auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €
479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris
Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

SAS au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial "**Mondial Assistance**"

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties de la présente convention varient selon les prestations :

1.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

- Les prestations décrites à l'article 5.1 « ASSISTANCE AUX VEHICULES » sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule et qui doivent être consécutives à la survenance d'un des évènements suivants :
- Accident de la circulation,
 - Incendie,
 - Panne, **Franchise Kilométrique de 25 kms,**
 - Tentative de vol ou vandalisme,
 - Insuffisance, gel ou erreur de carburant,
 - Vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule,
 - Crevaison.

1.2 ASSISTANCE VOYAGE

- Les prestations décrites à l'article 5.2. « ASSISTANCE VOYAGE » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, d'un des évènements suivants :
- Accident corporel,
 - Maladie,
 - Décès.

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

ASSISTANCE AUX VEHICULES

IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE		
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> • 200 € TTC maximum 	<ul style="list-style-type: none"> - Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'évènement garanti. - Franchise kilométrique de 25 km en cas de panne
Récupération et expédition d'un double des clés ou Taxi pour récupération d'un double de clés		<ul style="list-style-type: none"> - Uniquement en cas de vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage. - Non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ».
Hébergement des Bénéficiaires en France ou à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> • 50 € maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives en France et 4 nuits consécutives à l'Etranger 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule non réparable ou non retrouvé dans les 5 jours qui suivent l'évènement. - Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires »
Taxi de liaison	<ul style="list-style-type: none"> • 50 € TTC maximum par évènement 	
Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Transport* aller-simple • 24h de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures - Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».
Envoi de pièces détachées à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche, de contrôle d'emballage et des frais d'expédition • Avance des coûts des pièces 	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque. Les frais de récupérations des pièces à l'aéroport douanier ne sont pas pris en charge
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> • Transport* aller-simple ou • envoi d'un chauffeur 	<ul style="list-style-type: none"> - Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire. - Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
		mise en place.
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> • véhicule de catégorie B • 3 jours consécutifs maximum 	<ul style="list-style-type: none"> - Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance - Véhicule immobilisé plus de 24 heures et nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures.
COMPLEMENT POUR LA REMORQUE		
Dépannage sur place ou remorquage de la Remorque	<ul style="list-style-type: none"> • 200 € TTC maximum 	<ul style="list-style-type: none"> - La Remorque est endommagée
Récupération de la remorque réparée	<ul style="list-style-type: none"> • Remboursement des frais de transport. 	Dans la limite du coût d'un Transport aller-simple.
EVENEMENT GARANTI SURVENANT A L'ETRANGER		
Retour au Domicile ou poursuite du voyage	<ul style="list-style-type: none"> • Transport* aller-simple Ou • 24h de location d'un Véhicule d'habitabilité suffisante 	<ul style="list-style-type: none"> Véhicule immobilisé plus de 5 jours et nécessitant plus de 5 heures de main d'œuvre ou si Véhicule non trouvé dans les 24 heures Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».
Rapatriement du Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Rapatriement si: <ul style="list-style-type: none"> • Le coût du rapatriement est inférieure à la valeur vénale du véhicule Et <ul style="list-style-type: none"> le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours et nécessite plus de 5 heures de main d'œuvre ou si le Véhicule volé en France est retrouvé à l'étranger.
Rapatriement de la remorque réparée		

SERVICE CONFORT CONSEIL

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
CONSTAT AMIABLE		
Aide au constat amiable	<ul style="list-style-type: none"> • Illimité 	Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24
Télédiagnostic	<ul style="list-style-type: none"> • Illimité 	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement.
CONSEIL DEVIS AUTO		

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Conseil devis	• Illimité	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement.

ASSISTANCE VOYAGE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE AU BENEFICIAIRE		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Transport d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
Frais médicaux d'urgence, à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> • Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) : 4 000 € TTC • Remboursement des frais dentaires d'urgence : 160 € • Avance des frais d'hospitalisation : 4 000 € TTC 	Une franchise de 15 € s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires. Les limites de prise en charge s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.
Prolongation du séjour du Bénéficiaire	50 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits	
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place : - Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire Ou - Transport d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Coût du Transport retour • Frais d'hébergement : 50 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits. <ul style="list-style-type: none"> • Coût du Transport aller/retour • Frais d'hébergement : 50 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits. 	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 10 jours consécutifs au moins.
EN CAS DE DECES		
Transport de corps et frais funéraires	<ul style="list-style-type: none"> • Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance 	
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à 1 500 € TTC.	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	<ul style="list-style-type: none"> • Coût du Transport aller/retour • Frais d'hébergement : 50 € TTC par nuit dans la limite de 2 nuits. 	
POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VEHICULE		

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le retour au Domicile des personnes restées sur place handicapés ou de moins de 15 ans	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule. Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.
RETOUR PREMATURE		
Trajet aller-retour du Bénéficiaire	Coût du Transport* aller-retour	Prise en charge du retour si le Véhicule du Bénéficiaire a été laissé sur place afin de lui permettre de le récupérer.
MISE A DISPOSITION DE MEDICAMENTS		
Recherche et mise à disposition de médicaments	Prise en charge des frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi.	Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire.
ASSISTANCE IMPREVUS		
Transmission des messages urgents	Illimité	
ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de 8 000 € TTC	
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de 765 € TTC	

*Transport : se reporter à la définition de l'article 4 –Définitions contractuelles

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations « ASSISTANCE AUX VEHICULES » et « ASSISTANCE VOYAGE » sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés effectués avec le Véhicule n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans les pays de la carte internationale d'assurance, à l'exception des Pays non couverts.

La prestation « SERVICE CONFORT CONSEIL », est valable uniquement en France métropolitaine.

Une Franchise kilométrique de 25 km est appliquée uniquement en cas de Panne.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat « Euromalus (destiné aux Véhicules Particuliers et Moto) » et de l'accord liant EURODOMMAGES et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance « **922252** » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

4.1. DEFINITIONS GENERALES

ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Toute atteinte au Véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

ACCIDENT CORPOREL

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

CHAUFFEUR

Prestataire de Mondial Assistance ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.

L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule.

DOMICILE

Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

FRANCE

France métropolitaine

FRANCHISE KILOMETRIQUE

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le Domicile jusqu'au lieu de survenance de l'évènement garanti sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Googlemap.

HEBERGEMENT

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), **à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.**

PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant à titre gratuit dans le Véhicule lors de la survenance d'un évènement garanti.

Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.

PAYS NON COUVERTS

Corée du Nord et pays figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site de MONDIAL ASSISTANCE à l'adresse suivante : www.mondial-assistance.fr/pays-exclus.

PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2nde classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi.

4.2. DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s),
- désigné(s) au contrat « Euromalus » (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- aux Passagers.

CREVAISON

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'Immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'évènement.

REMORQUE (ne concerne que les Véhicules à 4 roues)

Toute remorque n'excédant pas 750 kg tractée par le Véhicule au moment de l'événement garanti, à l'exclusion des remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, de motos, de voitures ou d'animaux.

IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions du figurant au manuel de conduite et d'entretien recommandé fourni par le constructeur automobile (affichage d'un voyant au tableau de bord du Véhicule)..

PANNE

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule.

REPARATEUR AGREE

Prestataire professionnel de la réparation automobile référencé par Mondial Assistance ou par l'assureur du Véhicule.

VALEUR VENALE

Valeur du Véhicule définie par « l'Argus de l'automobile ». Elle prend en compte la date de première mise en circulation du Véhicule, son kilométrage, ainsi que les frais de préparation et de transport figurant sur la facture d'achat du Véhicule après déduction des éventuelles remises obtenues.

VEHICULE

Le Véhicule auto désigné au contrat « Euromalus » :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France,
- non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.

La Moto désignée au contrat « Euromalus » :

- dont la cylindrée est supérieure ou égale à 125 cm3,
- immatriculé en France.

VEHICULE DE LOCATION

Véhicule 4 roues mis à disposition par Mondial Assistance, à retirer et à restituer dans les agences indiquées par Mondial Assistance.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de location restent à la charge du Bénéficiaire.

VEHICULE DE REMPLACEMENT

Véhicule de location à retirer et à restituer dans la même agence.

TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

Toute effraction ou dégradation du Véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.

VOL

Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression.

Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Mondial Assistance.

4.3. DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE VOYAGE

BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment:

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat « Euromalus » (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- aux Passagers présents dans le Véhicule bénéficiaire.

CONJOINT

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré et vivant habituellement sous son toit.

ENFANTS

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

FRAIS DE SOINS DENTAIRES URGENTS

Frais de soins dentaires urgents et considérés comme tels par le service médical de Mondial Assistance.

FRAIS FUNÉRAIRES

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

Sont exclus les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation et de crémation.

Lorsque le transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.

FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation, prescrits par une autorité médicale compétente, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une Maladie ou consécutifs à un Accident corporel.

HOSPITALISATION D'URGENCE

Séjour de plus de 24(vingt-quatre) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

MALADIE

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Conjoint de droit ou de fait, descendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

PROCHE

Toute personne physique résidant sur le territoire où se situe le Domicile du Bénéficiaire assuré et désignée par un Bénéficiaire.

5. PRESTATIONS

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

5.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

EN CAS D'IMMOBILISATION OU DE VOL DU VEHICULE

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre les prestations ci-après :

- ❖ **Dépannage sur place ou remorquage** par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé.
Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.
- Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.**
- ❖ Lorsque le Véhicule est immobilisé suite au vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage dans le Véhicule, Mondial Assistance organise et prend en charge :
 - **envoi d'un taxi**, (aller-retour) afin de récupérer un double des clés ou de la carte de démarrage, **ou**
 - **récupération et expédition d'un double des clés** par un Prestataire, à condition que les clés ou la carte de démarrage soient récupérables aisément.
- Prestation non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage »**
- ❖ **Hébergement des Bénéficiaires** dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.
Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».
 - ❖ **Taxi de liaison** pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.
 - ❖ **Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires**
Transport (aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire.
Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Mondial Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».
- Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge.**
- Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » .**
- ❖ **Envoi de pièces détachées**
Mondial Assistance effectue les prestations suivantes :
 - Recherche et avance du coût des pièces :
Dans ce cas, le Bénéficiaire assuré s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de l'avance. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.
Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette
 - Organisation et prise en charge de l'acheminement des pièces jusqu'au garage en charge des réparations.
Si les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport le plus proche, prise en charge du transfert (Transport aller-retour) d'une personne afin de prendre la livraison de la commande.
 - ❖ **Récupération du Véhicule réparé**
Transport (aller-simple) au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé. Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un Chauffeur pour ramener le Véhicule au Domicile.
- Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.**
- ❖ **Véhicule de remplacement**
Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé.
 - ❖ **Dépannage sur place ou remorquage** de la Remorque par un Prestataire **suite à la survenance d'un évènement garanti**,
Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.
- Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.**
- ❖ **Récupération de la Remorque réparée**
Participation aux frais de transport engagés pour récupérer la Remorque ou la Caravane réparée.
 - ❖ **Rapatriement du Véhicule** jusqu'à un garage proche du Domicile du Bénéficiaire.

- ❖ **Rapatriement de la Remorque** jusqu'à un garage proche du Domicile du Bénéficiaire.

SERVICE CONFORT CONSEIL

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- ❖ **Aide au constat amiable**

Mondial Assistance communique des informations et conseils dans les domaines suivants :

- rédaction du constat amiable d'accident,
- précautions à prendre afin de préserver les intérêts du Bénéficiaire.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

- ❖ **Conseil Devis**

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 8h00 à 12h00, hors jours fériés, (fuseau horaire de France métropolitaine), **uniquement en cas de Panne** un technicien automobile de Mondial Assistance :

- étudie le devis d'intervention établi par le garagiste en charge des réparations
- donne son avis,
- négocie le montant de la facture avec le garagiste en charge des réparations.

5.2 ASSISTANCE VOYAGE

ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE

Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

- ❖ **Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire**

- Transport, sanitaire si nécessaire, du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté à son état de santé (soit dans le pays où il se trouve soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés.
- Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.
- Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitants locaux.

Les médecins de Mondial Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du Bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement du Bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, certificat médical, accord médical de la compagnie, etc.

Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. Mondial Assistance ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, il dégage Mondial Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle

initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de Mondial Assistance.

❖ **Transport (aller-simple) d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement.**

❖ **Frais médicaux d'urgence à l'étranger**

Remboursement des Frais médicaux d'urgence à l'étranger sur prescription médicale restant à la charge du Bénéficiaire après intervention des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement du Bénéficiaire est possible.

Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie le couvrant au titre des Frais médicaux d'urgence à l'étranger, pendant toute la durée du voyage.

Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical, dans la limite du plafond figurant à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de mise à disposition des fonds. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire ou à l'avance de frais :

- **les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage,**
- **les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'outre-mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel ou une Maladie survenu en France ou à l'étranger,**
- **les frais de vaccination,**
- **les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,**
- **les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.**

Lorsque le rapatriement ou le transport sanitaire intervient après la date de fin de séjour du Bénéficiaire ou si l'état de santé du Bénéficiaire ne nécessite pas d'Hospitalisation mais l'empêche de poursuivre son voyage dans les conditions prévues initialement, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après:

❖ **Prolongation du séjour du Bénéficiaire immobilisé sur place à l'hôtel.**

❖ **Soutien du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place**

- **Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire :**
 - Hébergement sur place et
 - Transport retour.

Ou

- **Transport d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :**
 - Transport (aller et retour) et
 - Hébergement sur place.

EN CAS DE DECES

Sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

- ❖ **Transport du corps** depuis le lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France, choisi par le défunt ou les Membres de la famille.
- ❖ **Frais funéraires** afférents à ce transport.
- ❖ **Transport d'un Proche (aller-retour et Hébergement) sur le lieu du décès :**
 - soit pour remplir les formalités administratives avant le transport du corps
 - soit pour assister à l'inhumation ou la crémation sur place.

POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VEHICULE

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire, en raison d'un évènement garanti, rend impossible le retour au Domicile des autres personnes voyageant dans le Véhicule dans les conditions initialement prévues, Mondial Assistance organise et prend en charge», les prestations définies ci-après :

- ❖ **Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur** (Transport aller-retour) pour le retour au Domicile des personnes handicapées ou de moins de 15 ans restées seules sur place.

Le nombre de personnes destinataires de ces prestations est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.

RETOUR PREMATURE

En cas :

- d'Hospitalisation d'urgence d'un Membre de la famille en France suite à une Maladie ou un Accident corporel engageant le pronostic vital,
 - de décès d'un Membre de la famille ne participant pas au déplacement et vivant en France,
- ❖ **Retour au Domicile**
- Transport aller-retour pour le Bénéficiaire.

MISE A DISPOSITION DE MEDICAMENTS

En cas d'impossibilité pour le Bénéficiaire de se procurer sur place des médicaments prescrits avant le départ, indispensables à un traitement curatif en cours, introuvables sur son lieu de séjour :

- ❖ **Recherche sur place et mise à disposition du Bénéficiaire de médicaments équivalents**, sous réserve de l'accord du médecin prescripteur,

Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable des délais d'acheminement des médicaments ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Les frais d'achat des médicaments et/ou de suivi d'un traitement restent à la charge du Bénéficiaire.
Mondial Assistance peut avancer ces frais. Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette. Le Bénéficiaire s'engage à les lui rembourser dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de la réception des médicaments. Passé ce délai, Mondial Assistance serait en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentée des intérêts légaux.

ASSISTANCE IMPREVUS

En cas de grève des transports, changement d'itinéraire de vol décidé par la compagnie aérienne, Accident corporel ou Maladie ne nécessitant pas de rapatriement médical :

- ❖ **Transmission des messages urgents** lorsque le Bénéficiaire ne peut plus communiquer avec sa famille

ASSISTANCE JURIDIQUE

En cas d'infraction involontaire à la législation du pays où séjourne le Bénéficiaire :

- ❖ **Avance de la caution pénale**, si le Bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont il fait l'objet ne soient pas relatives :
- au trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
 - à une participation à des mouvements politiques.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

- ❖ **Remboursement des honoraires** des représentants judiciaires à la suite d'une action judiciaire engagée à l'encontre du Bénéficiaire, à condition que les faits reprochés :
 - ne soient pas relatifs à l'activité professionnelle du Bénéficiaire,
 - ne soient pas susceptibles de sanctions pénales selon la législation du pays où le Bénéficiaire où l'infraction a été commise.

6. RESPONSABILITE

Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révoltes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

7. EXCLUSIONS GENERALES

7.1 EXCLUSION GENERALES

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- **les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;**
- **le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;**
- **les frais non justifiés par des documents originaux ;**
- **les conséquences :**
 - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
 - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
 - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
 - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
 - **de l'exposition à des agents radioactifs,**
 - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,** qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
 - **les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;**
 - **les conséquences de :**
 - **la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;**
 - **la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrite médicalement ;**

- la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux ou de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après la première intervention de Mondial Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment) ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les caravanes,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

(*) On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du code de la voirie routière.

7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les conséquences :
 - de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
 - de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
 - des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
 - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédent la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soit sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédent la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article «Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité;

8. MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

AWP FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les dix règles de la **Charte de la Médiation** de la FFA.

9. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :

AWP France SAS
Service Juridique - DT03
7 rue Dora Maar - CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex.

AWP France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance du présent contrat.

Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

10. AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

11. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.